2012. 4 **INFORMATION**

フリーダイヤル
0120-33-5500

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11
TEL 03-3255-6366 ／ FAX 03-3252-6106

【1】相談受付の概要

（1）受付件数

受付件数は30件で前年同月27件に対して111％

（2）特　　徴

◇事故クレームは、石油ファンヒーターの修理後、灯油漏れによる汚染等3件(内、調査依頼1件)

◇品質クレームは、床暖房の設置温度が期待値まで上がらない苦情が1件。

◇一般相談は、石油ファンヒーターのシリコーン付着による点火不良や途中消火に対するメーカー及び販売店への改善要望等 7件。

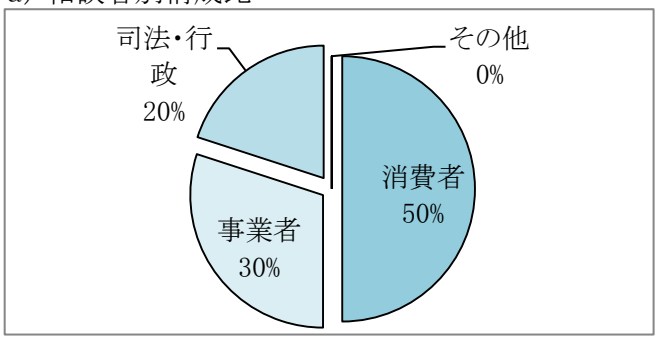
◇問い合わせは、石油ストーブのガラス製燃焼筒の割れによる代替え品の請求先を教えてほしい等19件。

【2】受付実績

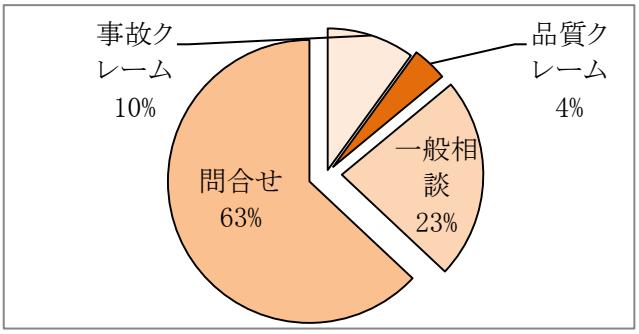
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問い合わせ	合計（構成比）
消費者	1	1	2	11	15（50）
事業者	1	0	2	6	9（30）
司法・行政	1	0	3	2	6（20）
その他	0	0	0	0	0
合計（構成比）	3（10）	1（4）	7（23）	19（63）	30（100）

注）前年同月受付実績27件、 事故クレームクレーム8件

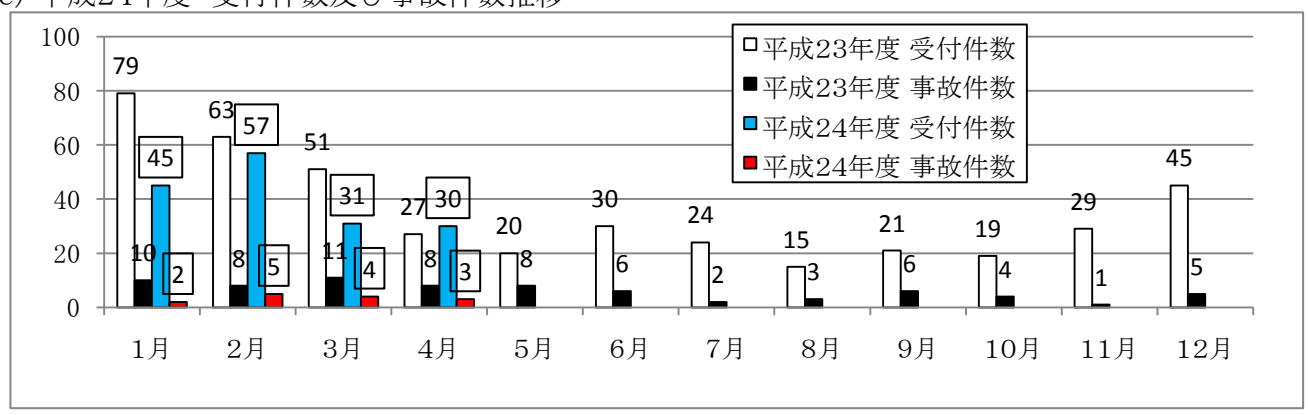
a）相談者別構成比



b）相談内容別構成比



c）平成24年度　受付件数及び事故件数推移



【3】主な関係行事

今月は、主な関係行事等はなし。

【4】事故クレーム

① ガステーブルこんろの下部から出火

◇　ガステーブルこんろで湯沸し中、当該こんろの下部から炎が上がったので水をかけて消火した。
グリル点火ボタンの裏側の樹脂部分と配線が燃えていた。　原因を調査してほしい。
（申出者：千葉県内消費者　　No.　12041702　）

◆　現在、調査中。

② 石油ファンヒーターを修理後、灯油が漏れて畳が汚染された

◇　使用約10年の石油ファンヒーターにエラーマークが出て作動しないため修理を依頼した。修理後使用せずにいたが、灯油の臭いがするようになり、調べたら灯油が漏れて畳1枚分が汚染されていた。
修理に問題があったと思われるので、メーカーに被害補償する責任があるのではないかと思う。PLｾﾝﾀｰの考えを教えてほしい。　（申出者：　山形県内消費生活C　　No.　12042502　）

◆　メーカーに確認したところ、修理については、過熱防止サーモと加湿器を交換後試運転を行い、燃焼等確認後お客様に説明 して修理代金を貰っている。その後漏れの連絡があったのですぐ現地に行って確認したが、当該製品ではなく、壁からの送油管が劣化して漏れていたことが分かった。
従って当該製品や修理に問題がないので被害補償は出来ないとお客様へ説明し了解された。
消費生活センターには、以上の確認結果と、当PLセンターでメーカーより取り寄せた取扱説明書に「ゴム製送油管は経年劣化します。3年に1回は新しいものに交換してください」と明記されているので、被害補償を要求することは難しいと説明し了解された。　以上により本件は終了。

［調査依頼］

③ マンションの一室で火災。石油ストーブが原因か

◇　室内に洗濯紐を吊るしてタオルケットを干し、石油ストーブとエアコンをつけたまま外出中に4階建てマンションの当該部屋が火災となった。自然鎮火したため、消防活動は行っていない。
当該石油ストーブが原因か調査を依頼したい。
（申出者：埼玉県内事業者　　No. 12041002　事故発生地域は大阪市内　）

◆　現在、外部検査機関で調査中

【5】案件処理状況

(1)　小型ガス瞬間湯沸器から炎が出て高齢女性が顔などを火傷

ｲﾝﾌｫﾒｰｼｮﾝ掲載月	2012年3月号
発生月	2012年3月
受付 No	12032203
申出者	東京都内事業者
解決・処理月	2012年4月

〔申出概要〕
小型ｶﾞｽ瞬間湯沸器の周りから炎が出て、83歳の女性が顔などに火傷を負った。事故発生当日の朝2～3回使用した後、再度使用するため点火操作をしたところ、器具の左側から炎が溢れ出て、おでこの一部と左手の一部に軽い火傷を負った。現在、通院治療中。ﾒｰｶｰが訪問して点検したがｶﾞｽ漏れは無く、器具は正常に作動していた。　火傷を負われたので当該器具の調査を依頼したい。

〔調査・対応結果〕
ｹｰｼﾝｸﾞの開口部と燃焼室との位置関係からみて、当該ガス瞬間湯沸器のｹｰｼﾝｸﾞから炎が溢れる事象として考えられるのは、①器具内部に未燃ｶﾞｽが充満し、点火操作により爆発着火して炎が溢れる。　②器具の熱交換器部のﾌｨﾝが煤などで詰っており、点着火時に排気が阻害されてｹｰｼﾝｸﾞから炎が溢れる。以上の2点である。
外部検査機関の検証結果から、ｶﾞｽ配管及び熱交換器等の腐食は確認できず、ｶﾞｽ取入部からﾉｽﾞﾙまでの外部漏れ及び器具栓等の通過漏れも確認できなかった。また、点火操作も20回繰り返し行ったが全て点火し、爆発点火やｹｰｼﾝｸﾞ外への炎溢れは確認できなかった。　立ち消え安全装置も消火と同時に作動し、燃焼状態試験では、CO濃度は基準値内で良好に燃焼しており、原因を特定することはできなかった。
以上を調査結果報告書で申出者に説明し終了。

(2) 石油ストーブによる部屋の汚染

ｲﾝﾌｫﾒｰｼｮﾝ掲載月	2012年3月号
発生月	2012年3月
受付 No	12032302
申出者	東京都内事業者
解決・処理月	2012年4月

〔申出概要〕

過去から使用している石油ストーブに灯油を入れて点火をすると、炎が当該石油ストーブ本体の天板を超えて立ち上がり、部屋中煤で汚染された。

〔調査・対応結果〕

外部検査機関の検証結果からは、煤の付着は、正面反射板の上部、天板の下面、気密油ﾀﾝｸの蓋の内側、燃焼筒下部及び天板の穴の内側に認められた。 他の燃焼部分はﾀｰﾙ等の付着物は確認されず、煤の付着も見られなかった。 電池ｹｰｽのﾘｰﾄﾞ線は切れており、ﾋﾞﾆｰﾙ絶縁被膜は小動物がかじったような跡が確認された。また、電池ｹｰｽの下には向日葵の種の様なものがあり、奥に綿状の異物と左奥の置台上に綿ぼこりとともに使用済のﾏｯﾁ棒が確認された。また、燃焼筒つまみの右側にﾏｯﾁによる点火跡と推定される焼け跡が確認された。

当該ｽﾄｰﾌﾞにおける点火及び燃焼状態の確認をそれぞれ3回実施した結果、3回とも点火の後に炎が天板を超える事象は発生しなかった。参考試験として、燃焼筒下部と芯外筒上面の間にﾏｯﾁ棒相当のものが挟まっている状態を設定して点火・燃焼試験を実施したところ、点火直後から、燃焼筒内を火炎が立ち上がり、燃焼筒上部からは煤が発生した。よって乾電池のﾘｰﾄﾞ線が切断されていることから、乾電池による点火ができなくなり、ﾏｯﾁ等で点火されていたようで、燃焼筒下部と芯外筒に隙間ができて異常燃焼が生じたことと推察される。取扱説明書に使用方法として「燃焼筒上に部分的な炎の伸びや放熱部に赤熱ムラができるときは、燃焼筒つまみを持って左右に2～3回ゆさぶるようにまわして正常炎になるかどうかみて下さい」との記述があり、また、可燃物や障害物のない場所で使用すること、及び石油ｽﾄｰﾌﾞ本体から前・後面、側面からの可燃物との距離を定めている。

上記検証結果において、石油ｽﾄｰﾌﾞ本体内からﾏｯﾁ棒や種子、綿状の異物が確認されているが、これらの可燃物が多く溜まり、長時間加熱されると炭化して着火する恐れがあるので、時々掃除して取り除くこと。また、使用するにあたって説明書をよく確認して使用することを注意喚起事項として説明、報告した。